

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Menjelang Sea Games 2018, pertumbuhan jumlah industri perhotelan di kota Palembang meningkat cukup tajam. Hal ini dapat dilihat dari jumlah hotel di kota Palembang yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada Tabel 1.1., terlihat jelas bahwa jumlah hotel yang beroperasi di kota Palembang terus bertambah pada periode 2012-2016. Selain itu, dikatakan pula bahwa di tahun 2017 akan ada penambahan jumlah hotel sebanyak 12 unit yang menyebabkan jumlahnya mencapai 160 unit (jodanews, 2017).

**Tabel 1.1. Jumlah Industri Perhotelan di Kota Palembang**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Perusahaan</b>
2012	124
2013	130
2014	134
2015	144
2016	148

Sumber : Badan Pusat Statistik

Berdasarkan tabel 1.1, dapat dilihat bahwa peningkatan jumlah industri perhotelan cukup signifikan tiap tahunnya. Sehingga, jika dibandingkan antara jumlah hotel tahun 2012 dan tahun 2016, dapat disimpulkan bahwa sejauh ini telah terjadi peningkatan jumlah hotel sebesar 19,35%. Peningkatan jumlah hotel

tersebut secara tidak langsung mengindikasikan adanya persaingan yang semakin ketat pada industri jasa perhotelan di kota Palembang.

Peningkatan jumlah hotel yang semakin pesat dapat memicu timbulnya kekhawatiran bagi para pelaku bisnis di industri tersebut. Salah satu *Owner* Hotel Aston Palembang, Santo Umar, mengaku jika persaingan bisnis hotel di Indonesia khususnya kota Palembang saat ini mulai mengkhawatirkan (tribunews, 2016). Melihat kekhawatiran para pelaku bisnis industri jasa perhotelan maka, untuk tetap bertahan dalam persaingan mereka harus mampu menciptakan keunggulan kompetitifnya. Hal ini berarti pelaku bisnis dibidang industri perhotelan diharapkan mampu mengedepankan keunggulan kompetitif yang dimiliki, atau dengan kata lain mereka mampu menunjukkan apa yang membedakan jasanya dengan jasa yang ditawarkan kompetitornya. Oleh karena itu, agar tetap dapat menjaga kelangsungan usahanya para pelaku bisnis perhotelan harus meningkatkan kualitas perusahaan. Kualitas dan fasilitas perlu dipelihara dan terus-menerus ditingkatkan, agar setiap hotel yang telah ada tetap memenuhi standarisasi setiap kelasnya (antarasumsel, 2017).

Kualitas suatu perusahaan yang semakin meningkat tentunya tidak terlepas dari peran seorang manajer. Kinerja merupakan hal yang sangat penting pada setiap perusahaan. Pengertian kinerja menurut Stoner (1996:7) adalah “ukuran seberapa efektif dan efisien seorang manajer, seberapa baik dia menetapkan dan mencapai tujuan organisasi”. Kinerja manajerial suatu perusahaan dianggap baik apabila tujuan perusahaan dapat terlampaui berdasarkan

sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, serta melakukan perbaikan secara terus-menerus. (Yuliana, dkk, 2012).

Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitasnya adalah dengan menerapkan konsep *Total Quality Management (TQM)*. *Total Quality Management (TQM)* merupakan konsep yang melibatkan pihak manajemen dan seluruh organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan, serta untuk memenuhi harapan konsumen. *TQM* dinilai mampu memberikan jawaban pada perusahaan yang berusaha bertahan menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Perusahaan yang mengadakan perbaikan kualitas secara berkala, tentunya akan dapat menjaga kepercayaan konsumen dan meningkatkan kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Perusahaan diharapkan mampu menerapkan *Total Quality Management (TQM)* dalam menjalankan usahanya. Selain itu, *TQM* dinilai sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi bahkan mendukung kinerja manajerial.

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja manajerial yaitu komitmen organisasi. Nurfaizzah dan Mildawati (2007) dalam Sukamantari dan Wirasedana (2015) menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan suatu rasa kepercayaan yang kuat terhadap organisasi yang menimbulkan rasa ketersediaan untuk berusaha melakukan yang terbaik demi kemajuan organisasi. Jika individu telah memiliki komitmen organisasi, maka akan lebih kecil kemungkinan bagi mereka untuk pindah kerja.

Individu yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi, dapat pula diartikan bahwa mereka memiliki ikatan emosional terhadap perusahaan. Individu akan merasakan bahwa perusahaan tersebut adalah miliknya, sehingga mereka akan mengutamakan kepentingan organisasi, mengesampingkan kepentingan pribadi serta bertindak demi kemajuan organisasi. Individu akan terus berusaha melakukan yang terbaik untuk mencapai tujuan organisasi.

Sulijaya dan Bangun (2015) menyatakan, bila individu memiliki komitmen yang tinggi, biasanya mereka akan lebih memperhatikan kelangsungan organisasi serta berusaha mengarahkan organisasi menjadi lebih baik dimasa mendatang. Adanya komitmen organisasi yang tinggi akan meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja manajerial perusahaan. Sebaliknya, apabila individu memiliki tingkat komitmen organisasi yang rendah serta mementingkan diri sendiri, maka ia tidak akan berniat untuk memajukan organisasi. Hal tersebut memungkinkan tidak tercapainya kepuasan kerja dan peningkatan kinerja manajerial perusahaan.

Penelitian mengenai *Total Quality Management (TQM)* maupun komitmen organisasi terhadap kinerja manajerial sudah pernah dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang meneliti hal serupa adalah penelitian yang dilakukan oleh Sulijaya dan Bangun (2015) yang menyatakan adanya manajemen kualitas total, motivasi dan komitmen organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja manajerial. Hasil yang berbeda yang dilakukan oleh Nouri (1994) dalam Sukmantari dan Wirasedana (2015), menunjukkan terjadi relasi yang negatif dan signifikan antara komitmen organisasi dan kinerja

manajerial. Penelitian yang dilakukan oleh Mintje (2013) menyatakan bahwa penerapan *Total Quality Management (TQM)* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, dan ketidakkonsistenan hasil pada penelitian-penelitian terdahulu, serta latar belakang yang telah peneliti paparkan di atas. Peneliti ingin membuktikan secara empiris apakah *Total Quality Management (TQM)* dan komitmen organisasi dapat mempengaruhi kinerja manajerial. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada Hotel di Kota Palembang)”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh terhadap kinerja manajerial?
2. Apakah penerapan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja manajerial?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini secara empiris adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja manajerial.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan komitmen organisasi terhadap kinerja manajerial.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi pihak perhotelan di kota Palembang, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait penerapan *Total Quality Management (TQM)* dan komitmen organisasi terhadap kinerja manajerial. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan motivasi bagi pihak hotel mengenai pentingnya *TQM* dan komitmen organisasi dalam bersaing guna mempertahankan kelangsungan usaha.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi penelitian yang membahas mengenai penerapan *Total Quality Management (TQM)* dan komitmen organisasi terhadap kinerja manajerial.

## **E. Sistematika Penulisan**

Pada penelitian ini, peneliti akan menguraikan sistematika penulisan yang terdiri dari:

### **Bab I   Pendahuluan**

Pada bagian ini berisi latar belakang masalah yang akan diteliti oleh peneliti, fakta dan fenomena yang terjadi, perumusan masalah untuk mengetahui masalah-masalah yang akan diteliti, tujuan penelitian ini dilakukan, manfaat dari penelitian ini, dan sistematika penulisan.

### **Bab II   Landasan Teori**

Pada bagian ini berisi teori-teori yang terkait dengan masalah-masalah yang akan diteliti untuk dijadikan dasar dalam pemecahan masalah, penelitian terdahulu yang telah dilakukan, serta pengembangan hipotesis dalam penelitian ini. Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori mengenai *Total Quality Management (TQM)*, komitmen organisasi dan kinerja manajerial.

### **Bab III   Metode Penelitian**

Pada bagian ini berisi metode penelitian dan langkah-langkah yang digunakan peneliti dalam menentukan ukuran sampel dan teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, variabel-variabel yang digunakan dan pengukurannya, serta teknik analisis yang digunakan untuk memecahkan masalah-masalah yang akan diteliti.

#### Bab IV Analisis dan Pembahasan

Pada bagian ini berisi hasil pengolahan sampel yang kemudian digunakan untuk menjawab hipotesis, serta menganalisis dan membahas hasil yang diperoleh sehingga dapat menarik kesimpulan.

#### Bab V Penutup

Pada bagian ini berisi simpulan dari hasil analisis dan pembahasan, keterbatasan penelitian, serta saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk pihak pengembangan akademisi dan peneliti selanjutnya.